

Regeln für das Arbeiten im Social-Media-Team (SMT)

von **aufstehen** bei **facebook**

Wir begrüßen Dich im Social Media Team von *Aufstehen*!

Wir freuen uns, dass Du dich engagierst und dabei bist! Danke!

Vorab bitten wir Dich, Dich mit unseren Regeln vertraut zu machen.

Diese Regeln sind wichtig, um eine positive Atmosphäre im Team zu gewährleisten.

1. *Diese Regeln entstanden in Abstimmung mit dem gesamten SMT und wurden am XX.11.2018 angenommen.* Grundlage für die Regeln ist die **universell gültige Netiquette**. Die folgenden Regeln erweitern diese um spezifische Regeln für die Arbeit des SMT. Wiederholte Nichtbeachtung von Netiquette und/oder dieser Regeln führen zum **Ausschluss aus dem SMT**. Das kann bedeuten, dass eine Gruppe, deren Administrator/in (Admin) betroffen ist, die Verifizierung verliert, sollte der/die Admin den Posten nicht räumen. Grundsätzlich ist es aber im Interesse der Bewegung, dass alle Gruppen vernetzt sind.
2. Die Rolle eines/r Admin einer Facebook-Gruppe von *Aufstehen* ist das Einrichten der Gruppe, deren Verwaltung im Sinne der Facebook-Mechanismen und die Verknüpfung mit der Gruppenstruktur der Bewegung unter Verwendung des technisch notwendigen Vorgangs zum Verknüpfen von Gruppen mit Seiten. **Admins sind zugleich Moderatoren/innen.**
3. Die Rolle eines/r Moderators/Moderatorin (Mod) in einer Facebook-Gruppe von *Aufstehen* entspricht der eines/r **Community-Managers/in**.
 - a. Seine/Ihre Verantwortung ist es, für die **Einhaltung der Netiquette** zu sorgen und ein **positives Bild der Bewegung** in der Öffentlichkeit bzw. auf Facebook bewusst zu vertreten und aktiv zu fördern. Die Gruppen sind eine sensible Schnittschnelle zwischen den Teams der Bewegung und den Mitgliedern vor Ort und bieten die wichtige Möglichkeit, potentielle neue Mitglieder für *Aufstehen* zu finden und zu binden.

- b. Der gute Mod versteht sich als **Gastgeber/in** der Gruppe stellvertretend für *Aufstehen*. Er/Sie sorgt mit Engagement, Empathie, Kommunikationstalent, Kreativität, einem dicken Fell im Umgang mit Störern (sog. "Trolle") und etwas Humor dafür, dass Menschen sich in der Gruppe/Bewegung **wohl fühlen** und darin bestärkt werden, dazuzugehören. Dafür sollte man das entsprechende Talent oder bestenfalls berufliche Erfahrung als Community-Manager mitbringen.
 - c. Die Facebook-Gruppen dienen außerdem zur Weitergabe von Information an alle Mitglieder und Interessenten/innen. **Die eigene Meinung bezüglich des Diskussionsinhalts muss für Mods immer zweitrangig sein.**
4. Aufgabe des SMT ist es, Admins und Mods eine gemeinsame Plattform zu bieten, um die gemeinsame Arbeit abzustimmen. Im Rahmen des SMT soll bei **Moderationsproblemen** gegenseitig Hilfestellung erbracht werden. Darüber hinaus soll im SMT nur Inhalt eingestellt werden, der zum Weiterleiten an die Gruppen gedacht und relevant ist.
5. Damit das SMT dieser Aufgabe nachkommen kann, besteht eine **verpflichtende Mitgliedschaft** aller Admins & Mods von *Aufstehen*-Gruppen.
6. Für die Administration, Moderation und Koordination des SMT ist das SMT-Admin-Mod-Team (SAMT) zuständig.
Das SAMT muss sich im Fall von Mobbing, Diskriminierung oder anderer gezielter Missachtung gültiger Regeln der Sache **gewissenhaft** annehmen und bindende Entscheidungen treffen. Betroffene dürfen sich vertrauensvoll an ein SAMT-Mitglied ihrer Wahl wenden.
7. Es wird ein Pool von Vermittlern für Härtefälle gebildet (POOL). Dort kann jeder Mitglied sein, der selbst Mitglied im SMT ist und bereit ist, zwischen Mitgliedern des SMT zu vermitteln. **Voraussetzung ist eine professionelle Ausbildung** im Bereich der Konfliktlösung. Mitglieder des SAMT können nicht Teil des POOL sein.
8. Bei **Konflikten innerhalb des SMT** gilt grundsätzlich, dass eine Lösung gefunden werden muss, die die **Arbeitsfähigkeit des SMT** so schnell wie möglich wieder herstellt. Im Einzelnen **muss** wie folgt vorgegangen werden:
 - a. Erster Schritt einer Konfliktlösung **muss** eine Videokonferenz (VK) der beiden Konfliktparteien sein. Bei der Möglichkeit eines persönlichen Treffens kann die VK entfallen. **Alle weiteren Schritte können nur erfolgen, wenn es zu einer solchen VK kam.**

- b. Für den Fall, dass die beiden Konfliktparteien in der VK keine Lösung finden, müssen sie sich auf eine/n **gemeinsame/n Vermittler/in einigen**, dem/der beide vertrauen und mit dem/der keiner enger befreundet/bekannt ist. Der/Die Vermittler/in muss seiner/ihrer Rolle zustimmen.
- c. Für den Fall, dass sich beide Konfliktparteien nicht auf eine/n gemeinsame/n Vermittler/in einigen können, konsultieren sie das SAMT, das eine/n **professionelle/n Vermittler/in** aus dem POOL auswählt.
- d. Durch den/die Vermittler/in wird eine VK organisiert mit dem Ziel, den Konflikt zu lösen. Die Konfliktlösung gilt als erreicht, wenn die Parteien ohne Störgefühle auf sachlicher Ebene zusammenarbeiten können. Es gibt **keine mehrfachen Sitzungen**. Es wird empfohlen die Vermittlungs-VK zuvor zeitlich zu begrenzen.
- e. Falls es zu keiner Lösung des Konflikts kommt wird der Konflikt in **letzter Instanz** dem SAMT dargestellt und dieses entscheidet dann, wie weiter verfahren wird. Dabei soll diejenige Entscheidung getroffen werden, die für die **Weiterarbeit des SMT in der Bewegung** am besten ist. Das SAMT entscheidet gemeinschaftlich.
- f. Das **Unterlassen von konstruktiver Mitarbeit im Konfliktlösungsprozess** kann schon ausreichen, eine oder beide Konfliktparteien **aus dem SMT auszuschließen**. Auch die Inhalte des Konflikts können zu dieser Entscheidung des SAMT führen.
- g. Der gesamte Konfliktlösungsprozess findet **nicht öffentlich** statt. Nur in den Videokonferenzen selbst und im direkten Austausch mit dem SAMT wird der Inhalt des Konflikts thematisiert. **Dies gilt auch nach der Konfliktlösung oder ihrem Scheitern**. Einzige zulässige Ausnahme sind gelöste Konflikte, bei denen sich beide ehemaligen Konfliktparteien darauf geeinigt haben, diese Lösung als positives Beispiel zu kommunizieren.

Wir bitten Dich, zu überlegen, ob die Rolle eines Moderators/Admins das Richtige für Dich ist. Nicht jeder verfügt über die notwendigen Fähigkeiten. Das ist aber nicht schlimm - wenn Du selbst feststellst, dass diese Aufgabe nichts für Dich ist, gibt es noch viele andere wichtige Bereiche innerhalb von *Aufstehen*, bei denen Du Dich entfalten und deine Talente einbringen kannst!

Wenn du dir noch nicht sicher bist ob du für die Moderatorenrolle geeignet bist, findest du hier nützliche Informationen, worauf es dabei im Idealfall ankommt:

<https://www.brandwatch.com/de/blog/die-besten-community-manager-besitzen-diese-5-eigenschaften/>

Wenn Du gern Moderator sein willst: **Herzlich Willkommen im Team!**